



Transformación Digital

El nivel de digitalización de las pymes turísticas en España es del 31,2%, según estudio elaborado por SEGITTUR

- Más de 2.500 empresas turísticas españolas de seis subsectores han realizado la encuesta digital para conocer su nivel de digitalización.
- www.pymeturisticadigital.es incluye el informe completo, resumen ejecutivo, guía de recomendaciones y formulario autodiagnóstico para las pymes y micropymes turísticas.

Madrid, 31 enero de 2023.- El nivel de digitalización de las pymes turísticas en España se sitúa en el 31,2%, nivel básico, según el primer estudio sobre la digitalización de las pequeñas empresas y microempresas turísticas en España elaborado por SEGITTUR con el apoyo de KPMG y la colaboración del sector turístico.

Para dar visibilidad a los resultados del estudio, así como a la guía de recomendaciones elaborada para mejorar el nivel de digitalización, conocer la opinión de los expertos y permitir a las pymes autoevaluarse se ha creado la web www.pymeturisticadigital.es, donde está toda la información.

En el estudio se han analizado ocho aspectos de la empresa en los que la digitalización es clave como son la visión de negocio, el producto innovador, la experiencia, el marketing y las ventas, la operativa de negocio, el proceso administrativo, el talento y los sistemas digitales.

De los ocho ámbitos analizados, el marketing y las ventas es donde el nivel de digitalización de las pymes turísticas es mayor con un 37,3%, seguido de talento del personal (36%), la visión de negocio (35,1%), el foco en la experiencia (34,2%),



SEGITTUR
turismo e innovación

los sistemas digitales (33,3%), el producto innovador (29%), la operativa de negocio (22,8) y los procesos administrativos (21,8%).

Si el análisis del nivel de digitalización lo detallamos por subsectores, el informe revela que las pymes dedicadas al alquiler de vehículos son las más avanzadas con un 35,50%, seguidas de agencias de viajes (34,40%), actividades turísticas (33,10%), alojamientos (29,10%), restauración (29,80%) y transporte en autobús (25,30%).

Barreras

Entre las barreras más relevantes que se encuentran las pymes a la hora de digitalizarse se incluyen las siguientes: escasa formación y capacidades para definir y desarrollar un modelo de digitalización del negocio, recursos económicos insuficientes para acceder a niveles de digitalización competitivos, falta de modelos tecnológicos en el mercado que permitan la digitalización basada en plataformas en la nube de pago por uso, el desconocimiento de la gestión y análisis del dato como motor de captación de clientes.

Recomendaciones

Una vez analizado el nivel de digitalización de las pymes y micropymes turísticas e identificadas las principales barreras, también se ha elaborado una guía de recomendaciones para orientar a las empresas a avanzar hacia un nivel de digitalización superior, tanto a nivel general como para cada subsector.

En este sentido, cabe destacar entre las recomendaciones propuestas la necesidad de mejorar el posicionamiento de las empresas en sus estrategias de marketing digital que derive el tráfico hacia la web y maximice el ratio de conversión; instalar sistemas de reserva integrados con los canales de venta, así como sistemas de gestión actualizados e integrados con todas las áreas de negocio para mejorar la atención y la experiencia del turista.



Además, se propone buscar nuevas herramientas y tecnologías de aplicación para los empleados e impartir formación de manera continuada.

Fondos Next Generation

Uno de los retos a los que se enfrentan las pymes en su proceso de digitalización es la falta de financiación, en este sentido cabe destacar que las ayudas vinculadas a los fondos europeos Next Generation van a ser una palanca clave en el proceso de transformación digital de las pymes y micropymes turísticas en España.

Metodología

Para la realización del estudio, más de 2.500 empresas turísticas de los seis subsectores más relevantes del turismo - alojamientos, agencias de viajes, actividades, restauración, vehículos de alquiler y transporte de autobuses- realizaron una encuesta digital con preguntas relativas a su nivel de digitalización.

Asimismo, más de 40 empresas turísticas y tecnológicas han participado en siete grupos de discusión, se ha entrevistado a representantes de cada subsector y a expertos en digitalización e innovación, entre los que se han incluido Javier Rodríguez Zapatero, presidente del ISDI; Inmaculada de Benito, directora de turismo de la CEOE; Nathalie Picquot, directora de Global Marketing en Banco Santander; o John Mora, vicepresidente de la Comisión de Smart Cities de AMETIC.

La colaboración con el sector turístico ha sido clave para lograr la participación de las empresas en este primer informe que marca un punto de partida y una hoja de ruta para impulsar la transformación digital del sector turístico, elemento fundamental en la mejora de la competitividad del turismo en nuestro país.